香港申诉专员公署

查询及投诉热线：
(852) 2629 0555

传真：
(852) 2882 8149

网址：
www.ombudsman.hk

邮箱：
香港邮政总局信箱3300号

查询电邮：
enquiry@ombudsman.hk

投诉电邮：
complaints@ombudsman.hk

地址：
香港干诺道中168–200号
信德中心招商局大厦30楼

FSC
www.fsc.org
MIX
Paper from responsible sources
FSC™ C017167

是否有某个政府部门或公营机构的行政措施令你感到愤愤不平，打算寻求投诉途径提出你的不满？申诉专员的职能正是调查有关行政失当的投诉。假如投诉有表面证据支持，申诉专员会展开审研，以纾解市民的不满，以及提高公营机构的工作效率和服务质素。

01 申诉专员可以帮我做些什么？

申诉专员有权：

- 调查由受屈人士提出，有关《申诉专员条例》(第397章)附表1第1部所列的政府部门及公营机构涉嫌行政失当的投诉；
- 调查关于政府部门及公营机构(包括附表1第2部所列的机构)涉嫌违反《公开资料守则》的投诉；以及
- 就怀疑涉及行政失当并关乎行政体制上的流弊或重大公众利益的事情，展开主动调查。

02 什么是行政失当？

广义而言，行政失当是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善等各种形式的失误，包括：

- 滥用职权
- 延误／没有采取行动
- 厚此薄彼、处事不公
- 出错、意见／决定错误
- 不按程序办事
- 程序不妥
- 监管不力
- 没有回应／答覆投诉或查询
- 办事疏忽、有缺失遗漏的情况
- 职员态度欠佳

03 我可以投诉哪些机构？

有关行政失当的投诉：

- 香港政府部门／机构(公务员叙用委员会秘书处、香港辅助警察队、香港警务处及廉政公署除外)；
- 香港27个主要法定机构(九广铁路公司、市区重建局、平等机会委员会、民众安全服务队、立法会秘书处、地产代理监管局、西九文化区管理局、物业管理业监管局、保险业监管局、香港考试及评核局、香港房屋协会、香港房屋委员会、香港金融管理局、香港艺术发展局、香港体育学院有限公司、个人资料私隐专员、旅游业监管局、消费者委员会、强制性公积金计划管理局、会计及财务汇报局、雇员再培训局、机场管理局、职业训练局、医院管理局、医疗辅助队、证券及期货事务监察委员会及竞争事务委员会)。

有关违反《公开资料守则》的投诉：

- 香港政府部门／机构，包括公务员叙用委员会秘书处、香港辅助警察队、香港警务处及廉政公署。

04 申诉专员会怎样处理我的投诉？

- 所有投诉均会绝对保密。
- 申诉专员会根据《申诉专员条例》的规定，审研是否有权受理投诉，包括有否表面证据，足以展开调查。
- 申诉专员若确定有权受理投诉，便会决定是否须就投诉展开全面调查，还是适宜以查讯或调解的方式，加快解决问题。
- 申诉专员会告诉你调查的结果或不会跟进你的投诉的原因。
- 在调查过程中，申诉专员若发现被投诉机构在行政措施／制度上有缺失，可提出建议，予以纠正。她会建议该机构检讨其决定、更改程序，或采取某些补救措施等。

05 怎样向申诉专员提出投诉？

投诉人可采用以下的方式向本署提出投诉：

书面投诉

网上投诉表格
https://www.ombudsman.hk/onlinecomplaintform/

电子邮件
complaints@ombudsman.hk

免付邮资投诉表格
可向本署及民政事务总署辖下各区民政事务处索取

邮寄信件
香港干诺道中168–200号信德中心招商局大厦30楼；
或
香港邮政总局信箱3300号

传真
(852) 2882 8149

亲临本署

香港干诺道中168–200号信德中心招商局大厦30楼

电话代笔服务

(852) 2629 0555

若你在书面表达方面有困难，本署可提供电话代笔服务。

若你的投诉性质较为简单，所涉机构不多于两个，而且投诉内容明显清晰，能够在15分钟的电话通话中说明，你亦可要求电话代笔服务。

06 申诉专员采用哪些方式处理投诉？

一般而言，本署有以下三种处理投诉的方式：

查讯

对于一般性质的投诉个案，申诉专员可采用查讯的方式较快捷地处理。如认为适当，申诉专员会要求被投诉机构同步回复本署及投诉人。在此情况下，她会审研有关机构的回复、投诉人对回复的意见，以及任何其它相关资料或所搜集的证据。在完成对投诉的查讯时，她会把查讯结果告知投诉人，如有需要，亦会建议所涉机构采取补救行动或改善措施。如认为有必要更深入及全面地调查投诉事项，就会展开全面调查。

调解

对于不涉及行政失当或情况只是轻微的个案，申诉专员可采用调解方式处理投诉，但必须先得到投诉人和被投诉机构双方面同意。投诉人与所涉机构的代表会谈，以寻求双方都能接受的解决方案。本署受过相关训练的调查员，会担任中立的调解员。

全面调查

投诉个案若涉及原则性问题、制度上出现流弊或严重行政失当，申诉专员会先知会被投诉机构的首长，然后展开全面调查。全面调查是指深入的查讯，而在完成调查后，本署往往会建议所涉机构的首长采取改善措施或补救行动。

07 申诉专员在哪些情况下不会跟进或调查投诉？

《申诉专员条例》附表2所列的以下行动不受申诉专员调查：

- 保安、防卫或国际关系
- 法律程序或检控任何人的决定
- 行政长官行使权力赦免罪犯
- 合约或其他商业交易
- 人事方面的事宜
- 政府颁授勋衔、奖赏或特权
- 行政长官亲自作出的行动
- 有关施加或更改土地权益条款的决定
- 与《香港公司收购、合并及股份回购守则》有关的行动
- 香港辅助警察队、香港警务处或廉政公署就防止及调查任何罪行而采取的行动

申诉专员的调查受法例限制。《申诉专员条例》第10(1)条列明她不得调查的情况：

- 投诉人对投诉事项已知悉超过两年
- 投诉由匿名者提出
- 投诉人无从识别或下落不明
- 投诉并非由感到受屈的人士或适当代表提出
- 投诉人及投诉事项与香港并无任何关系
- 投诉人有权利根据法律程序(司法覆核除外)提出上诉或寻求补救办法

投诉前请确定：

✔ 你是受屈的当事人
✔ 投诉对象属申诉专员的规管范围
✔ 投诉不受调查限制所限
✔ 提供姓名、邮递地址及联络方法

(2023年4月更新)